



Carta de Servicios

MÓDULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE EL TELETRABAJO



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

EL PERÚ PRIMERO

Objetivos y Fines

La prestación de servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios, es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En este sentido, el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo es un mecanismo de promoción del Teletrabajo en el ámbito privado, a cargo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que tiene como objetivo brindar información y orientación a los trabajadores, empleadores y público en general sobre el Teletrabajo, para que de esta manera se promueva la adopción de esta modalidad especial de prestación de servicios.

Esta información y orientación brindada es de carácter gratuito. Se proporciona a través del Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo a buscadores de empleo, trabajadores, empresas y público en General.

Con la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a través de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, asume el compromiso de optimizar el área. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.

Datos identificativos del MTPE y del servicio

Razón social:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
R.U.C. N°:	20131023414
Página Web:	www.teletrabajo.gob.pe www.gob.pe/mtpe
Dirección:	Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María.
Central Telefónica:	630-6000, anexo 1074
Responsables:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente Carta de Servicios, a cargo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, es un servicio disponible para brindar información y orientación sobre Teletrabajo, con el fin de mejorar la empleabilidad de los beneficiarios facilitando su acceso al empleo dependiente.

Este servicio está dirigido a los usuarios del servicio, como buscadores de empleo, trabajadores, empresas y público en general.



Información de contacto

Oficinas:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Central telefónica	630-6000, anexo 1074
E-mail:	teletrabajo@trabajo.gob.pe
Dirección:	Centro de Empleo en Lima: Av. Salaverry 655, 1er. piso, distrito de Jesús María.
Horario de atención:	Lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. (horario corrido).

Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Recibir orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas que realice el usuario.
- La oferta formativa deberá responder a la demanda laboral específica de trabajo previamente identificada.
- A la confidencialidad de la información que proporcionen.

Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, sin ocultar ni falsear datos; y cumpliendo con los requisitos de participación.
- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal de ventanilla.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas para obtener un servicio oportuno.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio.



Marco Normativo

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- Ley N° 30036. Ley que regula el Teletrabajo.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital 2.0
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 017-2015-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo.
- Resolución Ministerial N° 122-2015-MTPE, que aprueba la creación del “Modulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo” a cargo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana
- Guía para la Atención en el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo aprobado por Resolución Directoral N° 002-2016-MTPE/3/17.

Formas de participación del usuario

La presente Carta de Servicios será revisada al menos cada dos años. La versión que se obtenga será pre publicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.gob.pe/mtpe), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete (07) días calendario desde la fecha de pre publicación, formulen sus opiniones.

Si el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo decidiera modificar la Carta de Servicios antes del primer año de aprobada, deberá informar con detalle a los usuarios a través de su página web, siete (07) días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular sus opiniones al correo electrónico teletrabajo@trabajo.gob.pe.



Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° 081-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 27 de octubre de 2016

Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° 107-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 26 de diciembre de 2016

Versión	Tercera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° xxx-2019-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el xx de setiembre de 2019

Compromisos de Calidad

1

Lograr un nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la información brindada sobre la modalidad de teletrabajo, en el módulo de atención y mediante charlas y/o talleres; igual o superior al 90%

2

El tiempo de espera de por lo menos 85 % de los usuarios, luego de haber generado su ticket de atención, no superará los 20 minutos. El tiempo de espera del 10 % restante, no superará los 30 minutos.

Indicadores de Calidad

1

Porcentaje de satisfacción^[1] sobre la información brindada de forma presencial en el módulo de atención y a través de charla y/o taller, mensual.

2

Tiempo de espera para la atención en ventanilla, de forma mensual.

^[1]El cálculo se realizará a una muestra de la población de participantes mediante el módulo de atención, taller y/o charla, la misma que se realizará de forma presencial o virtual a través del correo electrónico teletrabajo@trabajo.gob.pe

Mecanismos de Comunicación Interna y Externa

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo da a conocer la Carta de Servicios a los usuarios a través de su página web (www.gob.pe/mtpe) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de reuniones internas, página web y correos electrónicos.

Asimismo, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del mes respectivo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Medidas de Subsanación

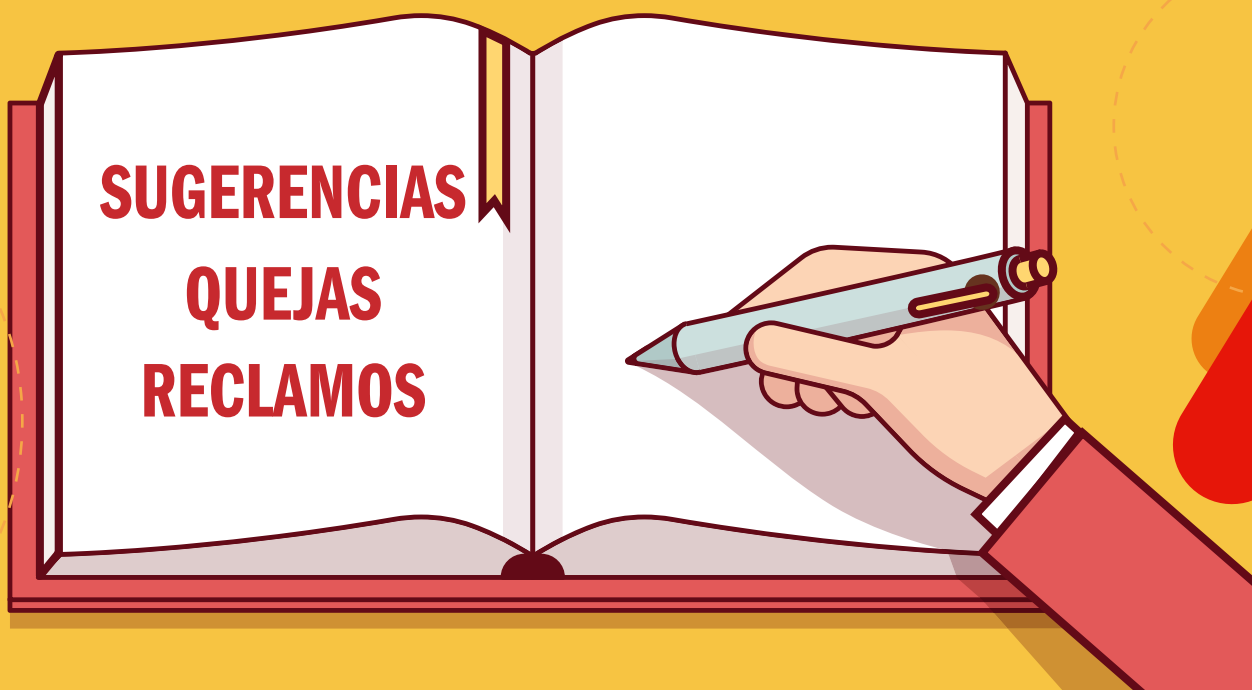
De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente carta de servicios, se consignará en el formato de registro de resultados de cumplimiento de compromisos que se publica en el link (www.gob.pe/mtpe) los motivos que originaron el incumplimiento. Asimismo, de ser necesario se expresarán las disculpas del caso a los usuarios a través de correo electrónico.

Formas de Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamos

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la Sede Central de la Institución.

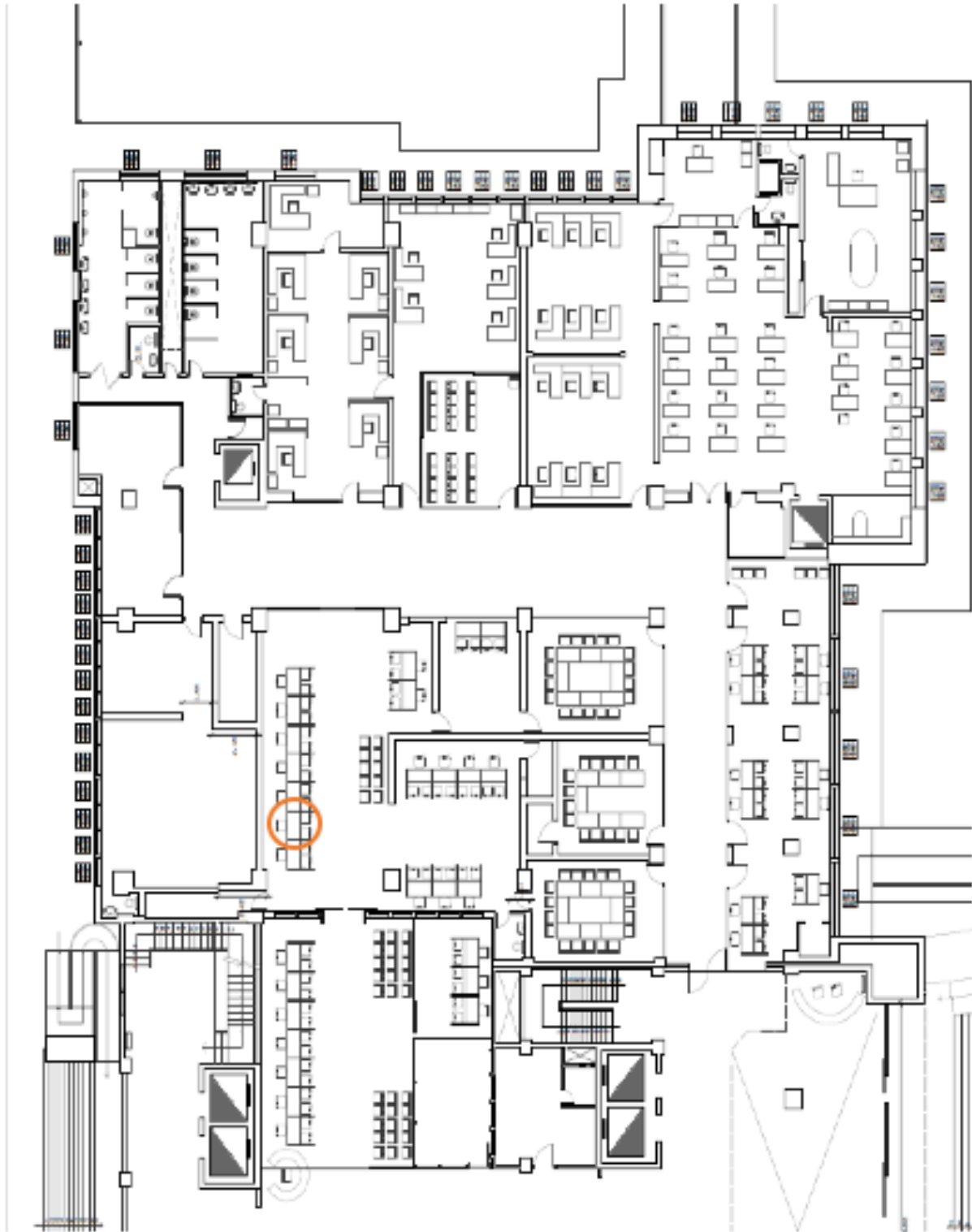
La atención de estos reclamos se efectuará a través del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO).

Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico teletrabajo@trabajo.gob.pe, las que serán atendidas en el plazo de siete (07) días hábiles.



ANEXO 1

PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Av. Salaverry 655, Jesús María, Lima

Teléfono: 630 60 00

Síguenos en:

